

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan organisasi itu dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing dan meningkatnya kinerja organisasi. Dengan demikian, hakikat manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan sebelumnya. Pada dasarnya semua organisasi selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. Usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas didasari oleh tujuan perusahaan untuk menciptakan inovasi produk baru atau jasa dengan nilai tambah yang optimal dan mereduksi biaya produksi dengan sistem kerja yang lebih efisien. Upaya-upaya tersebut akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Ruang lingkup pengelolaan ini mencakup seluruh lini perusahaan mulai dari kepemimpinan, sumber daya manusia, informasi, manajemen proses, dan fokus pasar atau pelanggan.

Perusahaan tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas perusahaan itu mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi moderen, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen perusahaan pada umumnya dan manajemen sumber



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daya manusia pada khususnya (Rena dan Seno, 2014). Oleh karena itu sumber daya manusia harus dapat diubah menjadi aset yang bermanfaat bagi perusahaan. Untuk itu berbagai keterampilan dan kesempatan harus dibekalkan kepada sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya, tindakan yang cermat dan bijaksana harus dapat diambil dalam membekali dan mempersiapkan sumber daya manusia, sehingga benar-benar menjadi aset perusahaan.

Indonesia yang baru memasuki satu dekade era reformasi, perdebatan mengenai perlunya melakukan peningkatan manajemen kualitas pada umumnya dan TQM (*Total Quality Management*) pada khususnya dalam rangka pelayanan optimal pada *public* (masyarakat) memiliki relevansi yang sangat kuat. Ada beberapa alasan yang bisa mendasarinya. Pertama, tingkat kritis masyarakat yang semakin tinggi telah menuntut perlunya perbaikan pelayanan yang harus diberikan oleh sektor publik. Kedua, pengaruh globalisasi pada berbagai sektor telah mendorong perlunya peningkatan kemampuan organisasi sektor publik untuk bisa kompetitif.

Agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi yang nantinya diharapkan mampu memberi kepuasan terhadap konsumen, perusahaan perlu memperhatikan kemampuan manajemen dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Agar pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen efektif dan efisien, dibutuhkan suatu keputusan yang memang dari seorang manajer di dalam memimpin suatu perusahaan. Kepemimpinan, merupakan tugas manajer, merupakan proses mempengaruhi dan mengarahkan seseorang atau sekelompok

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Peran manajer sangat menentukan dalam keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah disepakati, seberapa baik suatu manajer dapat dilihat dari kinerjanya dalam melakukan aktivitas manajerial. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan kinerja manajerial dari setiap tingkatan.

TQM (*Total Quality Management*) merupakan dasar dari suatu organisasi yang ingin secara terus menerus melakukan perbaikan dan penyempurnaan. TQM (*Total Quality Management*) memberikan pada setiap organisasi atau perusahaan, peralatan untuk menjawab setiap tantangan global saat ini disamping menyempurnakan arah perusahaan menghadapi masa yang akan datang yang semakin cepat perubahannya serta sulit dan kompleks untuk diramalkan. TQM (*Total Quality Management*) mengarahkan perusahaan untuk *continous improvement* yang menunjang perwujudan kepuasan konsumen secara total dan terus menerus (Hapsari, 2008:22).

Selain penerapan TQM (*Total Quality Management*) perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dengan berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Dalam hal ini, sistem akuntansi manajemen sangat cocok digunakan untuk hal tersebut.

Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, budaya organisasi dan lingkungan kerja. Penerapan TQM (*Total Quality Management*) tidak lepas dari penilaian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja karyawan, penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan adalah guna mengetahui karakteristik dan kualitas kerja serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja maka mutu yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai (Gaspersz, 2015).

Selain itu sistem *reward* juga menunjang dalam penelitian ini. Sistem penghargaan juga berfungsi sebagai motivator bagi personal dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan perilaku yang diharapkan organisasi. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja karyawan (Nasa dan Yuniawati, 2013:19).

Budaya organisasi tentu akan sangat berpengaruh pada perusahaan. Kualitas pelayanan sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi, sehingga jika budaya organisasi baik, maka tidak heran jika anggota organisasi adalah orang-orang yang baik dan berkualitas plus.

Selain TQM (*total quality management*), sistem pengukuran kinerja. Sistem *reward* dan budaya organisasi faktor lain yang tidak kalah berpengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kinerja adalah lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja yang tidak sehat dapat menyebabkan para karyawan mudah stres, tidak semangat untuk bekerja, datang terlambat, demikian juga sebaliknya apabila lingkungan kerja itu sehat maka para karyawan tentunya akan semangat dalam bekerja, tidak mudah sakit, mudah untuk berkonsentras sehingga pekerjaan menjadi cepat selesai sesuai dengan target. Lingkungan kerja sendiri mempunyai dua dimensi, yaitu dimensi fisik (pewarnaan ruangan, pencahayaan, kebersihan, tata ruang, dll) dan dimensi non fisik (kesejahteraan karyawan, suasana kerja, hubungan antar karyawan, dll). Organisasi harus mampu menyediakan kedua dimensi tersebut dalam keadaan baik sehingga mampu membuat para karyawan untuk tetap bekerja dengan produktif dan saling bekerja sama antar karyawan maupun pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi.

Peneliti melakukan penelitian di PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk. Witel Riau Daratan yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyediaan jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Fenomena yang terjadi adalah PT Telkom Indonesia (persero) Tbk (Telkom) sukses mempertahankan predikat *Grand Stevie Award* (pengakuan inovasi di tempat kerja) berkat pencapaian 19 penghargaan dalam ajang *The 2016 International Business Award (IBA)* yang berlangsung di Roma, Italy, Jumat (21/10). Dikutip dari kontan.co.id bahwasanya pendapatan yang diperoleh oleh PT. Telkom Tbk meningkat jika diurut pada 2017 Rp. 128.257 triliun, 2016 pendapatan mencapai Rp. 116.333 triliun, 2015 Rp. 102.470 triliun,

sementara pada 2014 pertumbuhan pendapatan sebesar Rp. 89.696 triliun dan pada 2013 tumbuh Rp. 82.967.

Namun disisi lain ada permasalahan yang terjadi dilapangan mengenai keluhan pelanggan terhadap layanan PT. Telkom yang di lansir di www.tribunnews.com mengenai jaringan aksi peduli BUMN sebut pelayanan PT. Telkom buruk. Didalam surat kabar ini di jelaskan bahwa pembatasan quota internet atau *Fair Usage Policy* Indihome memeberikan *unlimited* namun kemudia hanya menjadi 300 Gigabyte/bulan. Pembatasan ini tanpa adanya pemberitahuan kepada pelanggan oleh pihak Telkom sehingga Telkom seperti menggelabui pelanggan.

Belum lagi, pelanggan indihome mengalami gangguan hingga beberapa hari, sementara indihome Telkom tak pernah memikirkan mekanisme pengurangan biaya pembayaran. Pada beberapa kasus perbaikan jaringan, pelanggan harus menunggu hingga 3 hari untuk dapat menikmati paket internet hingga normal. Selama 3 hari tidak berfungsinya internet, indihome tak pernah menghitung biaya yang dikeluarkan akibat terhambatnya kerja-kerja dan aktivitas kantor.

Dari penjelasan di atas dapat kita lihat meskipun ada beberapa keluhan dari pelanggan tapi PT Telkom dapat memperlihatkan dengan jelas bahwa di sebelah sisi kinerja pada perusahaan PT Telkom tergolong baik sehingga bisa terus mempertahankan predikat penghargaan dari tahun 2015-2017 dan meningkatkan pendapatan terhitung dari 2013-2017. Perusahaan PT Telkom terus meningkatkan kepuasan pelanggan yang merupakan komitmen organisasi untuk memuaskan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- pelanggan dengan cara berkelanjutan atau yang disebut *Total Quality Management* (TQM). Dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut apakah dari variabel yang peneliti angkat memiliki pengaruh terhadap kinerja sehingga dapat meningkatkan pendapat perusahaan setiap tahunnya.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu. Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan mereka maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari satu. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, sebagai pemasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut (Sallis, 2012:82).

Beberapa penelitian tentang *total quality management* memang telah banyak dilakukan sebelumnya, antara lain oleh: Feisal (2016) meneliti tentang pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial, Intan dan Nastiti (2013) pengaruh penerapan *total quality management*, sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial, dalam penelitian-penelitian diatas menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Penelitian tentang lingkungan kerja juga sudah pernah dilakukan sebelumnya, antara lain oleh: Ahmad (2013) pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Rahmawati dkk (2014), dan budianto dan kartini (2015) pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan.

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Feisal Ananta Pertiwi (2016), dimana penelitian tersebut membahas mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial. Pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel indeviden disini peneliti menambahkan sistem penghargaan (*reward*) dan lingkungan kerja. Objek penelitian ini juga menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya dimana peneliti sebelumnya melakukan penelitian di PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan dan pengedokan kapal. Peneliti saat ini memilih PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Riau Daratan Pekanbaru yang bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*reward*), Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT. Telkom Tbk Di Kota Pekanbaru)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka masalah yang diteliti selanjutnya dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *total quality management* berpengaruh positif terhadap kinerja manjerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja manjerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru?
3. Apakah sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh penerapan *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja manajerial pada PT. Telkom Tbk di kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Dari berbagai hal yang diungkapkan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya.

a. Bagi Perusahaan

Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan akuntansi manajemen, dan menunjukkan bahwa perusahaan yang merupakan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, budaya organisasi dan lingkungan kerja dengan efektif dapat meningkatkan kinerja manajerial yang diharapkan bagi kemajuan perusahaan dan sebagai tambahan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan agar lebih produktif, efektif dan efisien.

b. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi

Dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu akuntansi manajemen yang dikaitkan dengan kinerja manajerial.

c. Bagi Penulis

Sebagai wawasan untuk latihan dan studi banding antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dalam praktek yang sebenarnya diterapkan, sehingga dapat dijadikan bekal untuk memasuki dunia kerja. Selain itu, penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti terutama mengenai “Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Telkom Tbk di Kota Pekanbaru”.

d. Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi kemajuan akademisi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menyusun sistematika penulisan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibahas dalam 5 (lima) bab, dimana pembahasan-pembahasan yang terdapat didalam bab tersebut mempunyai kaitannya antara satu dengan lainnya:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan dari latar belakang masalah. Selanjutnya dibahas juga tentang perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang mendukung permasalahan yang dibahas di dalam penelitian. Seperti teori mengenai pengaruh TQM (*Total Quality Management*), sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*Reward*), budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja manajerial.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, serta metode analisis data.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan yang berisikan kesimpulan penulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Disamping itu disertakan bebrapa keterbatasan dari penelitian ini serta saran-saran yang di harapkan bermanfaat dan dapat dipakai sebagai bahan perbandingan agar tidak salah dalam pengambilan keputusan selanjutnya.